

## Efektivitas Pelayanan Preventif dan Rehabilitatif Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat

Ulfa Alfiana Putri<sup>1</sup>, Diana<sup>2</sup>, Jamil Bazarah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email: <sup>1</sup>ulfaalfianaputri19@gmail.com, <sup>2</sup>diana.fisip@gmail.com, <sup>3</sup>jbazarah@gmail.com

Artikel Info	ABSTRACT
<b>Riwayat Artikel:</b> Penyerahan 22/06/2022 Revisi 22/06/2022 Diterima 30/06/2022	<i>This study aims to determine the effectiveness of the preventive and rehabilitative services of the Social Security Administrator for health (BPJS-Kesehatan) of Berau Regency to the community in Kampung Bugis Village and to analyze the inhibiting and supporting factors for the effectiveness of the preventive and rehabilitative services of BPJS Kesehatan. The approach used in this research is a qualitative descriptive approach. Furthermore, there were 5 (five) informants in this research consisting of the organizers of the Berau District Health BPJS, the Bugis Village Health Center, and the Bugis Village Community. Furthermore, the findings of this study revealed that BPJS Health's preventive and rehabilitative services to the Kampung Bugis society are ineffective. Health promotion is just a campaign to live a healthy life, as the program's socialization has not yet been widely implemented. In terms of rehabilitative services, BPJS users continue to complain about BPJS Health technical implementers' poor performance. Another criticism raised by BPJS Health service users is the lack of time effectiveness in BPJS Health services in the Berau Regency. The factors that interfere with BPJS Health's preventive and rehabilitative services to the community in Kampung Bugis Village are service procedures, health facilities and infrastructure, human resources (medical personnel), and socialization. While, the supporting factors are a collaboration with stakeholders, health services in accordance with Standard Operating Procedures (SOP), availability of Mobile JKN BPJS Kesehatan applications, and quality improvement of first level facility services (FKTP) through the provision of accreditation.</i>
<b>Keyword:</b> Efektivitas; Pelayanan Preventif; Rehabilitatif	

ABSTRAK	Kata Kunci
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan preventif dan rehabilitatif Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Berau terhadap masyarakat di Kelurahan Kampung Bugis, serta menganalisis faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan preventif dan rehabilitatif BPJS kesehatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Selanjutnya, terdapat 5 (lima) informan dalam penelitian ini yakni terdiri dari penyelenggara BPJS Kesehatan Kabupaten Berau, Puskesmas Kampung Bugis, beserta Masyarakat Kelurahan Kampung Bugis. Lebih lanjut, hasil studi ini menunjukkan bahwa pelayanan preventif dan rehabilitatif BPJS Kesehatan terhadap masyarakat Kelurahan Kampung Bugis masih kurang efektif. Promosi kesehatan yang dilakukan hanya sebatas ajakan untuk berlaku hidup sehat sementara sosialisasi program masih belum masif dilakukan. Dalam konteks pelayanan rehabilitatif, pengguna layanan masih mengeluhkan rendahnya performa pelaksana teknis BPJS Kesehatan. Keluhan lain yang diberikan oleh pengguna layanan BPJS Kesehatan adalah kurangnya efektivitas waktu dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Berau. Adapun faktor penghambat pelayanan preventif dan rehabilitatif BPJS Kesehatan terhadap masyarakat di Kelurahan Kampung Bugis adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana kesehatan, sumber daya manusia (tenaga medis), dan sosialisasi program. Sementara faktor pendukungnya adalah Kerjasama dengan stakeholders, Pelayanan Kesehatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Tersedianya aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan, dan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) Melalui Pemberian Akreditasi.	Effectiveness; Preventive; Rehabilitative Services

Copyright (c) Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi

### Korespondensi:

Diana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda  
Email: diana.fisip@gmail.com



## **LATAR BELAKANG**

Kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi manusia kesehatan ini sendiri memiliki peran yang sangat besar untuk membantu manusia melakukan aktivitas sehari-hari, baiknya kita sebagai manusia harus senantiasa mempertahankan kesehatan dengan melakukan kegiatan yang baik bagi kesehatan melakukan pola hidup sehat serta melakukan upaya pencegahan lainnya. Kesehatan ini sendiri merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, dikatakan demikian karena jika angka gangguan kesehatan sangat tinggi maka akan sangat berpengaruh terhadap pembangunan dan perkembangan bukan tanpa alasan jika masyarakat banyak yang mengalami gangguan kesehatan maka masyarakat tidak dapat produktif dampaknya akan sangat berpengaruh terhadap bidang ekonomi. Oleh karena itu pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, untuk itu pemerintah dapat mengupayakan jaminan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat (Pertwi & Nurcahyanto, 2016).

Dalam Undang-Undang 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan ditegaskan bahwa "Setiap orang berhak atas kesehatan", sedangkan Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945, menegaskan bahwa "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan".

Namun sayangnya pelayanan kesehatan saat ini masih seringkali menjadi sorotan bagi masyarakat bagaimana tidak seringkali pelayanan yang diberikan di nilai kurang memuaskan dan membeda-bedakan status sosial. "Belum mencakup semua masyarakat, misalnya gelandangan, anak panti asuhan, orang jompo, dan sebagainya"

(Widiastuti, 2017). Perlu kita ketahui bahwa semakin meningkatnya minat masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan dan mereka sangat mengharapkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan berkualitas. Hal ini yang menjadi keinginan kita semua agar nantinya pemberian maupun pengadaan pelayanan kesehatan serta jaminan kesehatan di Indonesia dapat jauh lebih baik lagi.

UUD 1945 pasal 28 H serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan menyatakan setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap orang berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, karena kesehatan merupakan hak asasi serta investasi untuk pembangunan bangsa. Hal ini menunjukkan Negara memiliki tanggung jawab dalam memberikan jaminan pelayanan kesehatan bagi tiap-tiap masyarakat dengan cara membangun, memenuhi, meningkatkan fasilitas atau jaminan kesehatan yang dapat menunjang kehidupan masyarakatnya. Pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab dalam menyediakan serta memberi jaminan dan fasilitas kesehatan bagi warga negaranya untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang makmur.

Hal ini juga berkaitan dengan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 dimana masyarakat berhak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka hal ini termasuk hak menerima jaminan kesehatan. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004, maka hal ini dapat dikaitkan dengan Peraturan Presiden No 28 Tahun 2016 yang telah dilakukan revisi sebanyak tiga kali sebelumnya mengenai pemberian jaminan kesehatan yang memiliki tujuan pelayanan kesehatan di Indonesia dapat lebih ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi salah satunya dengan melakukan pemberian jaminan kesehatan kepada masyarakat.

Kemudian untuk memenuhi hak jaminan kesehatan tersebut kepada masyarakat. Indonesia mendirikan suatu badan penyelenggara jaminan sosial atau yang sering kita dengar dengan sebutan BPJS. BPJS ini sendiri berdiri sejak tanggal 1 Januari 2014 terhitung sejak tanggal berdirinya hingga tanggal 23 September 2016 terhitung 169.304.759 juta masyarakat yang telah ikut serta dalam program tersebut. Badan penyelenggara jaminan sosial ini berfungsi untuk membantu program jaminan yang dibentuk oleh pemerintah, BPJS ini sendiri dibentuk untuk memberikan tunjangan bagi masyarakat. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang kesehatan agar dapat melindungi kesehatan masyarakat (Baby Silvia Putri, 2017).

Berdasarkan manfaat yang diberikan oleh BPJS tersebut khususnya dalam pelayanan preventif dan rehabilitatif, seharusnya hal ini dapat dirasakan sepenuhnya dan merata oleh masyarakat. Bukan tanpa alasan, masyarakat masih sering kali mengeluhkan pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas yang dinilai kurang memuaskan baik mulai dari sisi administrasi yang buruk dan berbelit-belit, fasilitas sarana dan prasarana kesehatan yang dinilai masih kurang memadai, serta sikap pemberi pelayanan yang masih seringkali bersifat diskriminatif, bahkan parahnya lagi penyediaan tenaga medis yang kurang berkompeten dengan bidangnya.

Beberapa kasus terjadi pada pengguna BPJS di beberapa kota pada rumah sakit, baik rumah sakit daerah maupun rumah sakit swasta salah satunya yang berkaitan dengan pelayanan rehabilitatif yaitu “kasus bayi Debora yang cukup menyita perhatian publik karena harus membayar uang muka sebesar Rp. 19,8 juta untuk dapat masuk ke ruang PICU, namun setelah menunggu 6 jam di IGD bayi Debora tidak berhasil

diselamatkan” (Jhovia Aloedy Pramana, Septo Pawelas Arso, 2018).

Permasalahan yang terjadi di kelurahan kampung bugis kabupaten Berau sendiri bahwa pada puskesmas kampung bugis yang merupakan wadah pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh warga kelurahan kampung bugis, namun sayangnya puskesmas kampung bugis masih mengalami kekurangan staf yaitu kurangnya tenaga medis dalam pelayanan masyarakat kondisi ini jauh dari kata ideal karena hanya terdapat satu hingga dua dokter saja yang idealnya dalam satu puskesmas memiliki tiga dokter, hal ini merupakan salah satu contoh permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan rehabilitatif. Disisi lain Masyarakat kelurahan kampung bugis juga mengeluhkan ketidakpuasan selain dari pelayanan yang kurang menunjang kemudian terkait pelayanan khususnya sebagai pengguna asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pengguna asuransi akan menjadi “anak tiri” atau disepelkan dalam pelayanan merasa tidak dilayani dengan baik berbeda dengan pasien yang menggunakan sistem pembayaran tunai (Alaydrus et al., 2018).

Kemudian melalui sumber lain yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan melakukan wawancara dengan beberapa warga sekitar kelurahan kampung bugis kabupaten Berau, hasil yang ditemukan dilapangan ialah permasalahan pelayanan preventif ini sendiri juga masih dirasakan oleh masyarakat kampung bugis kabupaten Berau, dalam program pemberian imunisasi khususnya bagi para pengguna BPJS mereka hanya mengandalkan kegiatan yang diselenggarakan posyandu terdekat atau imunisasi yang diselenggarakan oleh RT/RW sekitar, sama halnya dengan pelayanan KB sendiri masyarakat kampung bugis tidak mengetahui jika BPJS kesehatan juga ikut mengcover program tersebut

akhirnya sebagian besar dari mereka mencari pelayanan tersebut secara mandiri dengan mendatangi bidan yang berada disekitar lingkungan tempat tinggal mereka tanpa bantuan BPJS kesehatan, hal ini terjadi dikarenakan oleh kurangnya informasi yang didapatkan banyak dari pengguna BPJS kesehatan di kampung bugis tidak mengetahui bahwa BPJS kesehatan dapat digunakan untuk pelayanan imunisasi.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Efektivitas Pelayanan Preventif dan Rehabilitatif Pada BPJS Kesehatan Terhadap Masyarakat Kelurahan Kampung Bugis Kabupaten Berau”.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif (descriptive research) dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu fenomena kejadian yang ada di kehidupan sehari-hari bersifat menggambarkan dengan apa adanya.

Subjek pada penelitian terdiri dari 5 orang informan. Subjek penelitian merupakan informan, yang memiliki fungsi sebagai informan, artinya informan ini merupakan orang yang dimanaatkan untuk memberikan informasi mengenai suatu situasi dan kondisi latar penelitian.

Penelitian ini menggunakan triangulasi metode. Traingulasi data ini merupakan suatu metode yang dilakukan dengan cara membandingkan data atau informasi yang berbeda. Teknik dalam pengumpulan data dilakukan berbeda-beda. Peneliti dapat menggunakan teknik wawancara, observasi mendalam, dan dokumentasi.

Menurut sugiyono (2008) “analisis data proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil

wawancara, catatan lapangan, dan bahan bahan lain sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Dalam penelitian ini model yang akan digunakan adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Pelayanan Preventif BPJS Kesehatan terhadap Masyarakat Kelurahan Kampung Bugis Kabupaten Berau**

Pelayanan preventif BPJS Kesehatan di Kelurahan Kampung Bugis masih dirasa kurang optimal, promosi kesehatan yang dilakukan hanya sebatas ajakan untuk berlaku hidup sehat seperti ajakan untuk melakukan cek kesehatan secara rutin, selogan dan baleho agar tidak merokok dan bahaya merokok dan bahaya merokok, serta juga ajakan untuk menjaga kebersihan agar terhindar dari penyakit menular. Sedangkan untuk upaya sosialisasi yang dilakukan untuk memberikan pengetahuan tentang gaya hidup sehat kepada masyarakat, penyuluhan kesehatan, promosi kesehatan serta penerapan gaya hidup sehat dan bersih di masyarakat masih sangat kurang.

Selanjutnya, Puskesmas Kampung bugis yang dalam hal ini adalah fasilitas kesehatan tingkat 1 yang lebih sering diakses masyarakat karena jaraknya yang terbilang dekat dengan wilayah tinggal masyarakat Kelurahan Kampung Bugis. Secara rutin memberikan imunisasi dasar kepada bayi, lansia dan ibu hamil mencakup imunisasi BGG, Campak, DPT, Polio, Hepatitis B. Pada tahun 2021, cakupan pencapaian imunisasi di wilayah kerja Puskesmas Kampung Bugis persentasenya sebesar 58%. Angka ini masih di bawah standar nasional (80%), Dengan demikian pencapaian *Universal Child Immunization* (UCI) di wilayah UPT Puskesmas Kampung Bugis belum mencapai target. Selain itu, dalam konteks pelayanan

imunisasi terhadap ibu hamil, selama tahun 2021 Puskesmas Kampung Bugis telah melakukan imunisasi Tetanus Toksoid (TT) kepada sejumlah 605 ibu hamil (bumil).

Lebih lanjut, sebagai bagian dari pelayanan preventif BPJS Kesehatan, Program Keluarga Berencana juga menjadi kegiatan rutin yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Berau dan Puskesmas Kampung Bugis. Tercatat pada tahun 2021 jumlah peserta KB aktif di wilayah UPT Puskesmas Kampung Bugis adalah sebanyak 4.339 peserta dari 6.031 peserta yang menjadi sasaran yang ada di wilayah UPT Puskesmas Kampung Bugis atau 75%. Meskipun proporsi peserta KB aktif di Kelurahan Kampung Bugis sudah mencapai 75%, masih terdapat peserta BPJS yang belum mengetahui bahwa program keluarga berencana juga merupakan bagian dari pelayanan preventif BPJS Kesehatan.

Jika diikontekstualisasikan dengan konsep efektivitas Siagian (2001:24) yang menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur dari sejauh mana *output* atau keberhasilan yang dihasilkan dari program yang telah dilaksanakan, maka dapat diidentifikasi bahwa pelayanan preventif BPJS Kesehatan yang berlangsung di Kelurahan Kampung Bugis kurang efektif hal ini dibuktikan dengan masih-banyaknya peserta BPJS yang belum memperoleh sosialisasi dari pihak penyelenggara BPJS Kesehatan, kemudian persentase cakupan imunisasi dasar yang proporsinya dibawah 60% juga menjustifikasi belum optimalnya program pelayanan preventif BPJS Kesehatan di Kelurahan Kampung Bugis.

### **Efektivitas Pelayanan Rehabilitatif BPJS Kesehatan terhadap Masyarakat Kelurahan Kampung Bugis Kabupaten Berau**

Terdapat tiga aspek yang menjadi barometer untuk mengukur efektivitas pelayanan rehabilitatif di Kelurahan Kampung Bugis, diantaranya; pelayanan kesehatan, sarana pelayanan kesehatan dan

sumber daya manusia. Beberapa informan yang merupakan peserta BPJS Kesehatan menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sementara, peserta lainnya menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Kemudian jika dielaborasi dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Puskesmas Kampung Bugis maka didapati bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional (SOP) yang telah ditentukan, hanya hanya peneliti masih menjumpai adanya penumpukan jumlah pasien yang menunggu proses pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggara BPJS Kesehatan yang dalam hal ini fasilitas kesehatan tingkat 1 (Puskesmas Kampung Bugis) belum sepenuhnya efektif. Pasien masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memperoleh tindakan dari tenaga medis.

Selain itu, dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Berau 2021 yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Berau juga diketahui bahwa dari sembilan indikator yang digunakan sebagai variabel untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Berau, pengguna layanan masih mengeluhkan rendahnya performa pelaksana teknis BPJS Kesehatan. Keluhan lain yang diberikan oleh pengguna layanan BPJS Kesehatan adalah kurangnya efektivitas waktu dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Berau.

Dalam konteks sarana dan prasarana kesehatan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir (2016-2020) jumlah puskesmas di Kabapen berau konstan di angka 21, sementara jumlah puskesmas yang terakreditasi jumlahnya meningkat. Peningkatan jumlah puskesmas terakreditasi ini mendandakan adanya perbaikan mutu fasilitas kesehatan di

Kabupaten Berau. Walaupun demikian peralatan medis lain yang menjadi kebutuhan masyarakat seperti peralatan penunjang kemo terapi dan cuci darah ketersediannya masih terbatas, sehingga tidak jarang peserta BPJS Kesehatan dirujuk ke rumah sakit di luar Kabupaten Berau.

Selanjutnya berkenaan dengan sumber daya manusia, Secara umum kondisi sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan BPJS Kesehatan baik secara Kuantitas maupun Kualitas termasuk Kategori Kurang. Hal tersebut dapat dilihat pada Jumlah SDM Kesehatan sampai dengan akhir tahun 2021 adalah 1.286 (Seribu Dua Ratus Delapan Puluh Enam) orang yaitu PNS ada 546 (Lima Ratus Empat Puluh Enam) orang dan Pegawai Non PNS/Tenaga Kontrak kegiatan 740 (Tujuh Ratus Empat Puluh Ribu) orang. Dari 546 PNS yang ada, 453 orang bekerja di 21 Puskesmas dan 2 Orang di RS Talisayan. Untuk Pegawai Non PNS/Tenaga Kontrak dari 740 orang, 580 orang bekerja di 21 Puskesmas dan 126 orang di RS Talisayan (Dinas Kesehatan Kabupaten Berau, 2022).

Dari hasil analisis terhadap ketiga aspek pelayanan rehabilitatif BPJS Kesehatan di atas maka dapat disimpulkan bahwa sama halnya dengan pelayanan preventif, pelayanan rehabilitatif BPJS Kesehatan di Kelurahan Kampung Bugis juga belum efektif. Karena jika merujuk pada pengertian efektivitas menurut Ravianto (Dalam Masruri 2014:4), efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian, pelayanan rehabilitatif BPJS Kesehatan di Kelurahan kampung bugis belum dapat dikatakan efektif.

## **Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat di Kelurahan Kampung Bugis**

### *Faktor Penghambat*

Hasil studi ini menemukan terdapat 4 (empat) faktor yang menghambat pelayanan BPJS Kesehatan bagi masyarakat di Kelurahan Kampung Bugis yaitu; prosedur pelayanan, sarana dan prasarana kesehatan, sumber daya manusia (tenaga medis), dan sosialisasi program.

### *Prosedur Pelayanan*

Masyarakat Kelurahan Kampung Bugis mengeluhkan pelayanan kesehatan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Berau karena dinilai berbelit-belit dalam proses pengurusannya. Pengguna layanan mengatakan bahwa persoalan yang menyebabkan tidak efektifnya pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Berau adalah karena hanya berfokus pada mekanisme rujukan yang menyulitkan pasien. Prosedur yang berlaku dianggap terlalu berbelit-belit, tak jarang masyarakat di buat bingung olehnya. Hasil studi ini menunjukkan bahwa banyaknya masyarakat yang merasa bahwa pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Berau rumit, ialah karena masih banyak masyarakat yang tidak paham bagaimana alur pelayanan BPJS.

### *Sarana Prasarana Kesehatan*

Terbatasnya ketersediaan peralatan medis penunjang pelayanan preventif dan rehabilitatif di Kabupaten Berau menjadi persoalan yang masih sering dikeluhkan oleh peserta BPJS Kesehatan di Kelurahan Kampung Bugis. Pasalnya keterbatasan peralatan medis berimplikasi terhadap lamanya waktu pelayanan, bahkan lebih dari itu sampai mengharuskan masyarakat di Kelurahan Kampung Bugis untuk melakukan perawatan di luar kota akibat kerangnya peralatan medis di Kabupaten Berau.

Sebagai otoritas yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan Kabupaten Berau juga mengakui adanya keterbatasan pada sarana prasana penunjang pelayanan.

#### *Sumber Daya Manusia (Tenaga Medis)*

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa masih terdapat keterbatasan pada kualitas dan kuantitas tenaga medis di Kabupaten Berau, begitu pula di Puskesmas Kampung Bugis. Jumlah Tenaga Medis di Kabupaten Berau tahun 2021 sebanyak 131 orang, dengan rincian dokter Spesialis sebanyak 23 orang dengan rasio 9,7 per 100.000 penduduk, dokter umum sebanyak 86 orang dengan rasio 36,1 per 100.000 penduduk, dokter gigi sebanyak 18 orang dengan rasio 7,6 per 100.000 penduduk dan dokter gigi spesialis sebanyak 4 orang atau dengan rasio sebesar 1,3 per 100.000 penduduk.

Selanjutnya, jumlah Tenaga Keperawatan yang ada di Kabupaten Tahun 2021 terdiri dari Bidan sebanyak 339 orang dengan rasio 142,3 per 100.000 penduduk, Perawat sebanyak 661 orang dengan rasio 277,5 per 100.000 penduduk. Sementara itu, Kabupaten Berau memiliki sebanyak 339 orang dengan rasio 142,3 per 100.000 penduduk, Perawat sebanyak 661 orang dengan rasio 277,5 per 100.000 penduduk. Atau sederhananya, kuantitas tenaga medis yang tersedia di Kabupaten Berau rasionya tidak seimbang dengan jumlah penduduk.

#### *Sosialisasi Program*

Sosialisasi program merupakan salah satu langkah untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat khususnya bagi peserta BPJS Kesehatan. Menurut para informan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak-pihak terkait. Sehingga tidak jarang masih ada pengguna BPJS Kesehatan di Kelurahan Kampung Bugis yang belum mengerti sepenuhnya mengenai program BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan masih adanya masyarakat yang

belum memiliki BPJS Kesehatan atau menjadi peserta BPJS Kesehatan.

Lebih jauh, berdasarkan data yang terhimpun ditemukan bahwa pada tahun 2021 jumlah peserta JKN-BPJS di Kelurahan Bugis sebanyak 2.082 peserta, angka ini menunjukkan bahwa hanya 6,4% dari jumlah penduduk di wilayah Kelurahan Kampung Bugis yang menjadi peserta BPJS Kesehatan. Sedangkan peserta JKN-BPJS yang memanfaatkan jaminan kesehatan ini hanya sejumlah 1.537 orang (Data internal UPT Kampung Bugis, 2021). Oleh sebab itu diharapkan BPJS Kesehatan, pemerintah dan pihak-pihak yang terkait mampu memberikan dan mengoptimalkan sosialisasi kepada seluruh masyarakat, agar informasi mengenai program BPJS Kesehatan dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

#### **Faktor Pendukung**

Terdapat 4 (empat) faktor pendukung efektivitas pelayanan preventif dan rehabilitatif di Kabupaten Berau diantaranya; Kerjasama dengan *stakeholders*, Pelayanan Kesehatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Tersedianya aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan, dan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) Melalui Pemberian Akreditasi;

#### *Kerjasama dengan stakeholders*

Dalam upaya melakukan promosi kesehatan terdapat masyarakat Kabupaten Berau, khususnya masyarakat kelurahan Kampung Bugis. Penyelenggara BPJS Kesehatan Kabupaten Berau beserta puskesmas Kampung Bugis menggandeng *stakeholders'* yang dalam konteks ini adalah ibu-ibu PKK, karang taruna dan peguyuban RT dalam melakukan sosialisasi program. *Stakeholders'* yang dilibatkan ini kemudian menjadi agen yang membantu BPJS Kesehatan dalam menyebar luaskan informasi kesehatan, dan informasi seputar

program kerja BPJS Kesehatan yang akan dilakukan dalam waktu dekat.

Penyelenggara BPJS Kesehatan Kabupaten Berau menjadikan *stakeholders* di wilayah setempat sebagai mitra kerja dalam melakukan promosi kesehatan. Upaya ini dinilai berhasil untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Berau dan Puskesmas Kampung Bugis.

#### *Pelayanan Kesehatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)*

Dalam pemberian pelayanan preventif dan rehabilitasi di setiap fasilitas kesehatan, BPJS Kesehatan Kabupaten Berau mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014. Sejalan dengan ini, prosedur tindakan medis di setiap fasilitas kesehatan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Selanjutnya, tata kelola pelayanan administrasi di setiap fasilitas kesehatan dibuat sesederhana mungkin untuk membantu pasien BPJS Kesehatan mengerti alur pelayanan dengan mudah. Berkaitan dengan ini, pelayanan kelas untuk pasien telah disesuaikan dengan prosedur pembayaran iuran BPJS Kesehatan.

#### *Tersedianya aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan*

Salah satu keunggulan dalam pelayanan BPJS Kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Berau pada umumnya adalah tersedianya aplikasi mobile JKN BPJS Kesehatan. Peserta BPJS Kesehatan merasa dimudahkan dengan adanya inovasi dan pengembangan yang dilakukan oleh penyelenggara BPJS Kesehatan ini.

Lebih lanjut, berikut manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan:

1. Kemudahan mendaftar dan mengubah data kepesertaan.
2. Kemudahan mengetahui informasi data peserta dan keluarga.
3. Kemudahan mengetahui informasi tagihan dan pembayaran iuran.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan di Faskes.
5. Kemudahan menyampaikan pengaduan dan permintaan informasi seputar BPJS Kesehatan

#### *Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) Melalui Pemberian Akreditasi*

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yakni Puskesmas, BPJS Kesehatan Kabupaten Berau secara rutin melakukan penilaian akreditasi pada 21 Puskesmas yang terdapat di Kabupaten Berau. Dalam pelaksanaannya program ini mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas. Lebih jauh, dengan adanya program ini BPJS Kesehatan Kabupaten Berau berharap Puskesmas sebagai *gate-keeper* dalam pelayanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap peserta BPJS Kesehatan.

Selanjutnya, Banyak manfaat yang bisa didapat dari akreditasi. Bagi puskesmas, manfaat itu diantaranya meningkatkan reliabilitas dalam pelayanan, ketertiban pendokumentasian, dan konsistensi dalam bekerja, memberikan keunggulan kompetitif, menjamin pelayanan kesehatan primer yang berkualitas dan meningkatkan pendidikan pada staf. Sedangkan bagi masyarakat, manfaat akreditasi puskesmas diantaranya adalah mendapatkan jaminan kualitas.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis terhadap bagaimana efektivitas pelayanan preventif dan pelayanan rehabilitatif BPJS Kesehatan terhadap

masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan preventif dan rehabilitatif BPJS Kesehatan terhadap masyarakat Kelurahan Kampung Bugis masih kurang efektif. Promosi kesehatan yang dilakukan hanya sebatas ajakan untuk berlaku hidup sehat sementara sosialisasi program masih belum masif dilakukan. Dalam konteks pelayanan rehabilitatif, pengguna layanan masih mengeluhkan rendahnya performa pelaksana teknis BPJS Kesehatan. Keluhan lain yang diberikan oleh pengguna layanan BPJS Kesehatan adalah kurangnya efektivitas waktu dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Kabupaten Berau. Adapun faktor penggambat pelayanan preventif dan rehabilitatif BPJS Kesehatan terhadap masyarakat di Kelurahan Kampung Bugis adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana kesehatan, sumber daya manusia (tenaga medis), dan sosialisasi program. Sementara faktor pendukungnya adalah Kerjasama dengan stakeholders, Pelayanan Kesehatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Tersedianya aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan, dan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) Melalui Pemberian Akreditasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhimah, S. (2020.) "Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo)." *Jurnal Pendidikan Anak*, 20 Mei 2020, vol 9, hlm 60.
- Alaydrus, A., Sos, S., Si, M., Budiman, B., & Penelitian, M. S. (2018). "Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat ( PUSKESMAS ) Kampung Bugis Kepada Peserta Bpjs Kesehatan Di Kecamatan." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* vol 6, hlm 883.
- Arsiyah, F. F., & UB, A. R. (2017). "Berkas Mlaku Dhewe (BMW) untuk Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo Firdha." *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen publik*, vol 5, hlm 205.
- Baby Silvia Putri, L. K. (2017). "Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, , vol 2, hlm 2.
- Dorland, W.A.N. (2002). Kamus Kedokteran Darland edisi 29. Jakarta : Terj.Hartanto, dkk.
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa." *Jurnal Office*, vol 3, hlm 14.
- Hardiani, Junaidi, & Hidayat, S. M. (2017). "Determinan Sosial Ekonomi Pengeluaran Rumah Tangga Untuk Kebutuhan Preventif Kesehatan Di Provinsi Jambi." *Jurnal Kependudukan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, vol 13, hlm 62
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada
- Jene, O. C. (2013). "Peran Taman Bacaan Masyarakat Dalam Menumbuhkan Budaya Baca Anak Di Taman Bacaan Masyarakat "Mortir" Banyumanik-Semarang." *Ilmu Perputakaan*, vol 2, hlm 5.
- Jhovia Aloedya Pramana, Septo Pawelas Arso, W. K. (2018). "Analisis Upaya Kepatuhan Hukum Dalam Memenuhi Hak Dan Kewajiban Pasien Bpjs Kesehatan Di Rsud Ungaran." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5 Oktober 2018, vol 6, hlm 96.
- Khaatimah, H. dan R. W. (2017). "Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading and Composition Terhadap Hasil Belajar." *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Oktober 2017, vol 2, hlm 80-81.
- Liando2, G. J. M. D., & Lengkong3, J. (2017). "Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan." (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara)." *Jurnal Eksekutif*, vol 2, hlm 3.
- Mamuaja, B. (2016). "Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian

- Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Di Dinas Pendapatan Kota Manado." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, vol 4, hlm 168.
- Nurhayati, M. (2018). "Peran Tenaga Medis Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Linggang Amer Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat." *Ejournal Administrasi Negara*, vol 1, hlm 9.
- Patimah, R. (2019). "Upaya Bpjs-Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Masyarakat Melalui Pelayanan Promotif Dan Preventif Di Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara." *E Journal Ilmu Pengetahuan*, vol 7, hlm 2.
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2016). "Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang." *E Journal 3 Undip*, vol 4, hlm 1.
- Pratiwi, N. I. (2017). "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi." *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, vol 1, hlm 11.
- Putra, D. N. (2015). "Studi tentang pelayanan kesehatan preventif di puskesmas sei merdeka kecamatan samboja kabupaten kutai kartanegara." *EJournal Ilmu Pemerintahan*, vol 3, hlm 11.
- Rahman, G., & Sakit, R. (2011.) "Kualitas pelayanan bpjs di rumah sakit umum syifa medika kota banjarbaru." *Jurnal Pelayanan*, vol 2, hlm 3.
- Rini, A. (2018). "Efektivitas Program Peningkatan Produksi hasil Peternakan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol 5, hlm 3.
- Ristian, A., & Suranto, S. (2014). "Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat: Studi Kasus Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013." *Journal of Governance and Public Policy*, vol 1, hlm 262.
- Salam, R., Risma Niswaty, A. Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, & Muhammad Darwis. (2020). "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng" *Jurnal Administrasi Publik*, vol 16, hlm 75.
- Sahda Salsabila, Iswiyati Rahayu, D. K. (2021). Penerapan Good Governance Pada Kualitas Pelayanan Publik (Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga molBerencana Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Banjarmasin)" *Jurnal Pelayanan Publik*, vol 2, hlm 4.
- Shihab, A. N. (2018). "Hadirnya Negara Di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial." *Jurnal Legislasi Indonesia*, vol 9, hlm 3.
- Syahputra, R. (2015). "Peran Dinas Kesehatan Kota Dalam Pencegahan Penyakit HIV/AIDS di Kota Samarinda." *EJournal Ilmu Pemerintahan*, vol 3, hlm 5.
- Wanto, A. H. (2018). "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, vol 2, hlm 40-4.
- Widiastuti, I. (2017). "Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat." *Jurnal Administrasi Publik*, vol 3, hlm 96.